

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гайдамашина Игорь Вячеславович
Должность: И.о. ректора
Дата подписания: 23.10.2023 11:40:56
Уникальный программный ключ:
c7b77973654876a9af4d3b280790bfd371557fdb

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Университетский экономико-технологический колледж

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по МНР



А.А. Калмыкова



И.А. Ермачков

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

2022 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет»
Университетский экономико-технологический колледж.

Разработчики:

Н.И. Митченкова - преподаватель Университетского экономико-технологического колледжа.

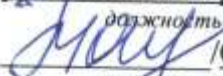
Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии гостиничного сервиса и туризма.

Протокол № 1 от «26» августа 2022 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И. Митченкова

СОГЛАСОВАНО

Генеральный менеджер, начальник управления
«Апарт-отель Горки Город» департамента гостиничного
развития коммерческой дирекции


должность представителя, наименование организации
/О.Г. Такмазян
подпись, Ф.И.О, печать



СОДЕРЖАНИЕ

1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
1.1. Область применения рабочей программы	4
1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля	4
1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля	4
2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3.1. Тематический план профессионального модуля	6
3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю	7
4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	15
4.2. Информационное обеспечение обучения	15
4.3. Общие требования к организации образовательного процесса	16
4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса	17
4.5. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	17
5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	18

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее образовательная программа) в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, в части освоения основного вида деятельности (ВД): Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

При реализации рабочей программы профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;

уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

всего – 440 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 254 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 216 часов;
 самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающегося – 38 часов;
 курсовой работы – 24 часа;
 учебной практики – 72 часа;
 производственной практики – 72 часа;
 промежуточной аттестации – 18 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности – Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем ОП	Самост. (с.р. +и.п.)	Консультации	С преподавателем						Промежут. аттестация
					Всего	в том числе					
						Лекции, уроки	Пр. занятия	Лаб. занятия	Семинар. занятия	Курс. проектир.	
ПК 1.1-1.3 ОК 1 – ОК 7 ОК 9 –ОК 10	МДК.01.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	240	38		178	110	44			24	18
ПК 1.1-1.3 ОК 1 – ОК 7 ОК 9 –ОК 10	МДК 01.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	38			38		38				
ПК 1.1-1.3	Учебная практика УП.01. в форме практической подготовки	72			72						
ПК 1.1-1.3	Производственная практика ПП.01 (по профилю специальности) в форме практической подготовки	72			72						
	Демонстрационный экзамен (ПМ.01 ЭК)	18			18						18
	ВСЕГО	440	38		360						36

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	4
		240	
	3 семестр	50	
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения			
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	Содержание учебного материала	18	ОК1, ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПК 1. 1.
	Лекции, теоретические занятия	14	
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в технологическом цикле обслуживания гостей.	2	
	Нормативно-правовая документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения при приеме, размещении и выписки гостей. Правила предоставления гостиничных услуг. Международные гостиничные правила.	2	
	Службы приема и размещения в структуре управления гостиницей: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: приема, регистрации и размещения гостей, кассовых операций, телефонных операторов.	2	
	Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	2	
	Требования к обслуживающему персоналу службы приема и размещения. Требования к внешнему виду и поведению на рабочем месте.	2	
	Организация работы службы консьержей в гостинице.	2	
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	2	
	Практические занятия	4	
	Характеристика гостиничного рынка, на примере конкретного региона или города.	2	
	Составление структуры гостиницы и структуры службы приема и размещения на примере конкретной гостиницы.	2	
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема	Содержание учебного материала	10	
	Лекции, теоретические занятия	8	
	Правила гостеприимства, применяемые в сфере обслуживания при приеме, размещении и	2	

и размещения с гостями.	выписке гостей. Основные алгоритмы и операционные процедуры.		
	Стандарты и требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала. Требования, предъявляемые к униформе сотрудников службы приема и размещения в гостиницах.	2	
	Речевые стандарты и деловой этикет при осуществлении приема, регистрации и размещения гостей.	2	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Работа с жалобами и разрешение конфликтных ситуаций.	2	
	Практические занятия	2	
	Управление конфликтами и жалобами, решение конкретных ситуаций.	2	
Самостоятельная работа обучающихся при изучении раздела 1.		8	
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 1			
1. Разработка стандартов и требований к обслуживающему персоналу службы приема и размещения.			
2. Составление перечня оборудования и оснащения службы приема и размещения.			
3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.			
4. Составление алгоритма поведения сотрудников в конфликтных ситуациях с потребителями.			
5. Разработка речевого клише для работы с гостями в различных ситуациях.			
Раздел 2.			OK1-OK5,OK7, OK9, OK10 ПК 1. 2.
Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.			
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Содержание учебного материала	22	
	Лекции, теоретические занятия	16	
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	2	
	Пакеты гостиничных услуг, их роль в деятельности гостиницы	2	
	Гостиничный цикл обслуживания гостей и его составляющие.	2	
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные системы управления гостиницами.	2	
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	2	
	Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Процесс поселения в гостиницу.	2	
	Операционный процесс заселения гостя в номер. Вручение ключа и сопровождение до номера. Демонстрация и назначение номера, проведение руминга.	2	
	Проблемы, возникающие в деятельности службы приема и размещения.	2	
	Практические занятия	6	
Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля FrontOffice.	2		

	Заселение гостя по предварительному бронированию и без бронирования, заполнение профайла гостя.	2
	Заполнение регистрационной карточки гостя и внесение необходимых данных в форму бронирования.	2
4 семестр		144
Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения.	Содержание учебного материала	18
	Лекции, теоретические занятия	12
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	4
	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: бронирование, прием и размещение, проживание гостя, выписка гостя	4
	Организация хранения личных вещей и ценностей гостей.	4
	Практические занятия	6
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение профайлов гостя, форм на бронирование, регистрационных форм, заявок, писем.	2
	Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер), административно-хозяйственную службу.	2
	Алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей.	2
Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Содержание учебного материала	34
	Лекции, теоретические занятия	20
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. «Экспресс выписка». Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями.	2
	Функции администратора-кассира службы приема и размещения. Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы.	2
	Порядок ведения расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».	2
	Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Разделение счетов, выдача финансовых документов гостю.	2
	Способы оплаты в гостиницах. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.	2
	Виды международных платежных систем, дорожных чеков, пластиковые карты, реквизиты платежных документов.	2
	Признаки платежности и общие средства защиты бумажных денежных средств.	2
	Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.	2
	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. Процедура и политика позднего выезда.	2

	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. Организация услуги трансфера и постпродажного обслуживания.	2	
	Практические занятия	14	
	Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.	4	
	Разделение счета гостя, внесение корректировки в счет гостя. Работа со счетами гостей. Учет авансовых депозитов при расчетах с гостем.	4	
	Учет любых возмещений ущерба. Оформление актов о порче имущества гостиницы, забытые вещи, возврат сумм за досрочный выезд.	2	
	Оплата дополнительных услуг. Выписка гостя.	2	
	Продвижение услуг отеля на этапе выписки. Воздействие рекламных материалов на гостя.	2	
Самостоятельная работа		18	
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2			
1. Заполнение и обработка заявок и бланков.			
2. Заполнение регистрационной карточки гостя, работа с профайлом и формой бронирования.			
3. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.			
4. Заполнение бланков для иностранных гостей для миграционных служб города.			
5. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.			
6. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.			
7. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.			
8. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.			
9. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.			
10. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой.			
11. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.			
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла			OK1-OK5, OK7, OK9, OK10 ПК 1. 3., ПК 1.2., ПК 1.1.
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	Содержание учебного материала	24	
	Лекции, теоретические занятия	20	
	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	2	
	Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	2	
	Коммуникационные барьеры в гостинице.	2	
	Составление и оформление заказов на завтрак.	2	
	Реклама и продажа гостям услуг по прибытии отеля и во время пребывания.	2	
	Формирование лояльности гостей к отелю.	2	

	Организация и оформление бытового обслуживания.	2	ОК1-ОК 11. ПК 1.1. – ПК 1.3.
	Правила и особенности обеспечения безопасности в гостинице.	2	
	Организация работы со специальными запросами гостей.	2	
	Предоставление гостям туристической информации.	2	
	Практические занятия	4	
	Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля, Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.	4	
Тема 3.2. Организация ночного аудита	Содержание учебного материала	28	
	Лекции, теоретические занятия	20	
	Процедура ночного аудита: назначение и основные функции	2	
	Правила выполнения ночного аудита.	2	
	Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации.	2	
	Функции ночного аудитора.	2	
	Подготовка передачи смены и процедура передачи смены. Закрытие кассиров. Закрытие смены. Работа с РМ.	4	
	Виды отчетной документации. Заполнение БСО и других кассовых документов.	2	
	Документация по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	2	
	Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	2	
	Формы договорных отношений между гостиницей и клиентом.	2	
	Практические занятия	8	
	Профессиональная автоматизированная программа: проверка тарифов, счетов, перевод даты.	4	
	Выполнение ночного аудита.	2	
Мониторинг статистики загрузки номерного фонда.	2		
Самостоятельная работа обучающихся при изучении раздела 3. Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3 1. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 2. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 3. Составить алгоритм проведения ночного аудита. Проведение процедуры ночного аудита.	12		
Курсовая работа Примерная тематика курсовых работ 1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд. 2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд. 3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.			

<ol style="list-style-type: none"> 4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды. 5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. 6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. 7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона). 8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. 10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы). 12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере). 14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере). 15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере). 16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере). 		
<p>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выбор темы курсовой работы 2. Основные требования к оформлению работы 3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата. 4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала. 5. Основные требования к написанию практической части курсовой работы. 6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами. 7. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта. 8. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками 9. Основные правила к написанию заключения 10. Индивидуальные консультации. 11. Защита курсовой работы. 	24	
<p>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовой работой</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Планирование выполнения курсовой работы 2. Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы 3. Изучение литературных источников. 4. Изучение и работа над материалами для написания теоретической части 5. Изучение практических материалов 6. Подготовка к защите курсовой работы 	6	
<p>Промежуточная аттестация в форме экзамена</p>	18	
<p>МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения</p>	38	

Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	Содержание учебного материала	14	ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ПК 1. 3., ПК 1.2., ПК 1.1.
	Практические занятия	14	
	Организация приёма, регистрации гостей.	2	
	Введение лексики по теме «Hotel», закрепление в упражнениях	2	
	Чтение и перевод текста «The Front Desk of the Hotel». Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	2	
	Оформление бронирования номера для гостя. Алгоритм бронирования. Размещение гостей (предоставление номеров). Информирование гостей об услугах отеля.	4	
	Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста «Hotel Housekeeping».	2	
	Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки приема и размещения. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены	2	
Тема 1.2. Особенности работы с гостями.	Содержание учебного материала	14	
	Практические занятия	14	
	Категории гостей.	2	
	Порядок встречи, приема, регистрации и размещения индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.	4	
	Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.	2	
	Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям.	2	
	Помощь гостям во время проживания. Решение экстраординарных ситуаций.	2	
	Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	2	
Тема. 2.3. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Содержание учебного материала	10	
	Практические занятия	10	
	Оформление выписки гостей.	2	
	Работа со счетами гостей, прием оплаты, выдача финансовых документов гостям.	2	
	Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах.	4	
	Оформление бронирования на следующее проживание гостя.	2	
Учебная практика УП.01 в форме практической подготовки Виды работ: 1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения. 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду,		72 (2 недели)	

<p>состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей.</p> <p>6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</p> <p>7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</p> <p>8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p> <p>9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>10. Оформление и подготовка счетов гостей.</p> <p>11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.</p> <p>12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p>		
<p>Производственная практика ПП.01 (по профилю специальности) в форме практической подготовки</p> <p>Виды работ</p> <p>1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.</p> <p>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p> <p>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.</p> <p>4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.</p> <p>6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.</p> <p>9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.</p> <p>10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>11. Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита.</p> <p>13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>72 (2 недели)</p>	
Всего	440	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета - стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: стойка ресепшн; посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; экран, проектор, магнитная доска; дидактические пособия; программное обеспечение; видеофильмы по различным темам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя: телефон; настенные часы; факс; копировальный аппарат; стеллаж для регистрационных карточек; стойка для хранения ключей; машинка для кредитных карт (имитация); компьютерный терминал с принтером; стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов; стеллаж для ваучеров; сейф; место хранения наличности.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель); компьютеры по

количеству посадочных мест; профессиональные компьютерные программы для для гостиниц.

При реализации рабочей программы профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения может быть использовано программное обеспечение big blue button (BBB), Moodle, Я-диск.

4.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ).
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".
3. Федеральный закон "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" от 25.07.2002 N 115-ФЗ (последняя редакция).
4. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция).
5. Федеральный закон "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" от 18.07.2006 N 109-ФЗ (последняя редакция).
6. Федеральный закон "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа" от 22.05.2003 N 54-ФЗ (последняя редакция).
7. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ (последняя редакция).

Основная литература:

1. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495428> (дата обращения: 19.05.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 188 с. — (Профессиональное

образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496808> (дата обращения: 19.05.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490205> (дата обращения: 19.05.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма : учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. — Саратов : Профобразование, 2020. — 118 с. — ISBN 978-5-4488-0681-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/91837.html> (дата обращения: 19.05.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93537.html> (дата обращения: 19.05.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93543.html> (дата обращения: 19.05.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная литература:

1. Индустрия гостеприимства : учебное пособие для СПО / составители Н. А. Тимошук. — Саратов : Профобразование, 2021. — 227 с. — ISBN 978-5-4488-1243-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106822.html> (дата обращения: 19.05.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/106822>

2. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (B1) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09515-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492755> (дата обращения: 19.05.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Журналы:

16. «Отель»

17. «Пять звезд»

18. «Гостиница и ресторан»

1+. «PRO - отель».

Интернет-ресурсы:

20. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830

21. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>

22. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>

23. <http://prohotel.ru/>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, рабочим учебным планом, программой профессионального модуля. В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов. Занятия проводятся в учебных аудиториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением. В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикум, рейтинговая технология оценки знаний студентов, информационно-коммуникационные технологии.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Освоению данного модуля предшествует изучение дисциплин общего гуманитарного, и социально-экономического цикла учебного плана.

Практика является обязательным разделом данного модуля. При реализации программы профессионального модуля предусматривается учебная практика и производственная практика (по профилю специальности) в форме практической подготовки, которая реализуется в рамках изучения модуля после освоения междисциплинарного курса. Аттестация по итогам изучения профессионального модуля проводится с учетом результатов учебной практики и производственной практики (по профилю специальности) в форме практической подготовки.

Практика проводится на базе организаций, направление которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу и осуществляющих руководство практикой: реализация программы подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего специального образования должна обеспечиваться руководящими и педагогическими кадрами образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих

опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

4.5. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по профессиональному модулю Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами,	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра

руководством, клиентами.		
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	Оценка результата	Тестирование
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра

Общие критерии оценки результатов освоения МДК

В устных и письменных ответах студентов на практических (семинарских) занятия сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной и самостоятельной работы, а также текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениям объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

Оценку **«отлично»** заслуживает студент, твёрдо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий понятийным аппаратом.

Оценку **«хорошо»** заслуживает студент, проявивший полное знание программного материал демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку **«удовлетворительно»** заслуживает студент, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материю делать выводы.

Оценку **«неудовлетворительно»** заслуживает студент, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения обходимыми компетенциями.

Оценивание студента на экзамене по МДК

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Перечень вопросов для промежуточной аттестации по МДК 01.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

1. Нормативно-правовая документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения при приеме, размещении и выписки гостей. Правила предоставления гостиничных услуг.

2. Службы приема и размещения в структуре управления гостиницей: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации.

3. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.

4. Требования к обслуживающему персоналу службы приема и размещения.

5. Организация работы службы консьержей и дворцовых в гостинице.

6. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Организация рабочего места службы приема и размещения.

7. Правила гостеприимства, применяемые в сфере обслуживания при приеме, размещении и выписки гостей.

8. Стандарты и требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала. Униформа сотрудник службы приема и размещения в гостиницах.
9. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей
10. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Работа с жалобами и разрешение конфликтных ситуаций.
11. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
12. Пакеты гостиничных услуг, их роль в деятельности гостиницы.
13. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.
14. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.
15. Гостиничный цикл обслуживания гостей и его составляющие.
16. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Процесс поселения в гостиницу.
17. Поселение в номер. Вручение ключа и сопровождение до номера. Демонстрация и назначение номера.
18. Категории гостей, прибывающий в гостиницу.
19. Встреча гостей. Виды встреч. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей.
20. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Порядок въезда в РФ, выезда из РФ и правила пребывания иностранных граждан в РФ. Виды и категории виз, миграционная карта.
21. Особенности обслуживания постоянных и VIP-гостей. Регистрация VIP-гостей. Комплименты VIP-гостям.
22. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.
23. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя.
24. Организация хранения личных вещей.
25. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями.
26. Функции кассира службы приема и размещения. Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы
27. Порядок ведения расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».
28. Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Оформление счетов.
29. Способы оплаты в гостиницах. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.
30. Виды международных платежных систем, дорожных чеков, пластиковые карты, реквизиты платежных документов.
31. Признаки платежности и общие средства защиты бумажных денежных средств.
32. Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.
33. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. Процедура и политика позднего выезда.
34. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. Организация услуги трансфера.
35. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.

36. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.
37. Коммуникационные барьеры в гостинице.
38. Составление и оформление заказов на завтрак.
39. Реклама и продажа гостям услуг по прибытии отеля и во время пребывания.
40. Формирование лояльности гостей к отелю.
41. Организация и оформление бытового обслуживания.
42. Правила и особенности обеспечения безопасности в гостинице.
43. Организация работы со специальными запросами гостей.
44. Предоставление гостям туристической информации.
45. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Правила выполнения ночного аудита. Функции ночного портъе.
46. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации.
47. Подготовка передачи смены и процедура передачи смены.
48. Виды отчетной документации. Документация по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
49. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
50. Формы договорных отношений между гостиницей и клиентом.

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения на 2023-2024 учебный год рассмотрена и переутверждена на заседании цикловой методической комиссии гостиничного сервиса и туризма без изменений.

Протокол № 10 от «28» июня 2023 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И. Митченкова